

ISSN 2355-5467

ISSN Online 2355-5475

faktor

Jurnal Ilmiah Kependidikan

Vol 2 No. 3 Nopember 2015

Diterbitkan Oleh :
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Universitas Indraprasta PGRI

FAKTOR Jurnal Ilmiah Kependidikan	Volume 2	Nomor 3	Halaman 173 - 276	Nopember 2015	ISSN 2355-5467
---	----------	---------	----------------------	---------------	-------------------

faktor

Jurnal Ilmiah Kependidikan

Diterbitkan oleh :
Sekretariat Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Universitas Indraprasta PGRI

DAFTAR ISI

Dari Redaksi	i
Pengelola Jurnal	ii
Daftar Isi	iii
Efektivitas Model Pembelajaran <i>TPSR</i> Terhadap Prestasi Belajar Matematika Ditinjau Dari Gaya Belajar, oleh Rita Kusumawardani Program Studi Pendidikan Matematika, Universitas Indraprasta PGRI	173 - 183
Hubungan Tata Kelola Universitas dan Profesionalitas Dosen, Dengan Mutu Layanan Pendidikan, oleh Connie Chairunnisa Universitas Muhammadiyah Prof.Dr.Hamka,	184 - 199
Sistem Pembelajaran Bagi Peserta Didik Marjinal, oleh Fajar Wahyudi Utomo Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia Uuniversitas Indraprasta PGRI	200 - 208
Peningkatan Motivasi Belajar Tumbuhan Melalui Pemanfaatan Lingkungan Sebagai Sumber Belajar, oleh Netty Demak H. Sitanggang & Niken Hermawati Program Studi Pendidikan Biologi, Universitas Indraprasta PGRI	209 - 224
The Effects of Reading Habit and Vocabulary Masterytowards Hortatory Exposition Writing Skill, oleh Fitri Senny Hapsari Program Studi Teknik Industri Universitas Indraprasta PGRI	225 - 232
Pengaruh Partisipasi Pendidikan Terhadap Persentase Penduduk Miskin, oleh Dini Amaliah Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Indraprasta PGRI	233 - 241
Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Guru Matematika SMA/SMK Binaan menggunakan Active Sharing Knowledge, oleh Giyarsih Pengawas SMA/SMK Dinas Pendidikan Kulon Progo	242 - 252

HUBUNGAN TATA KELOLA UNIVERSITAS DAN PROFESIONALITAS DOSEN, DENGAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN

Connie Chairunnisa

Universitas Muhammadiyah Prof.Dr.Hamka,
Jl.Warung Buncit Raya No.17 Pancoran, Jakarta
e-mail: connie.dahwan@yahoo.com

Abstract: The Relation Governance University and Professional lecturer, with service quality of education. The study aims is for to know the relation governance university and professional lecturer with service quality of education. This research was conducted in correlational technique method, with minimum sample from the whole population to be amount of 60 lecturer, teaching in graduate school Uhamka in Jakarta. The data obtained from the spread of questionnaires and learn some documentation. The analysis data to use correlation analysis, and multiple regression and simple regression. The results show (1) there are relationships positive and significantly between governance university with service quality of education; (2) there are relationships positive and significantly between professional lecturer with service quality of education; (3) there are relationships positive and significantly between governance university and professional lecturer in the same joint with service quality of education. The research concludes that, to strengthen the quality of service of education, the governance university and professional lecturer must be to do with correctly and professional more enhanced, and a serious attention.

Keywords: Governance University, Professional lecturer, service quality of education.

Abstrak: Hubungan Tata Kelola Universitas dan Profesionalitas dosen, dengan Mutu Layanan Pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Tata Kelola Universitas, profesionalitas dosen, dengan Mutu Layanan Pendidikan. Penelitian ini menggunakan metode teknik korelasional, dengan sampel terbatas dari jumlah keseluruhan populasi sebanyak 60 dosen yang mengajar di sekolah pascasarjana Uhamka di Jakarta. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dan mempelajari beberapa dokumentasi. Data yang di analisis menggunakan analisis korelasi, dan regresi ganda dan regresi sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tata kelola universitas dengan mutu layanan pendidikan; (2) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara profesionalitas dosen dengan mutu layanan pendidikan; (3) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tata kelola universitas dan profesionalitas dosen secara bersama-sama dengan mutu layanan pendidikan. Hasil penelitian membuktikan, untuk memperkuat mutu layanan pendidikan, tata kelola universitas dan profesionalitas dosen harus dilakukan dengan tepat dan profesional di tingkatkan, serta perhatian yang serius.

Kata Kunci: Tata Kelola Universitas, Profesionalitas dosen, Mutu Layanan Pendidikan.

PENDAHULUAN

Peran perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tinggi dituntut untuk dapat menciptakan potensi sumber daya manusia yang andal dan mampu berkompetensi dalam pembangunan di segala sektor, memerlukan tangan-tangan terampil dan inovatif, serta pemikiran yang cerdas. Selain dari pada itu, kehadiran perguruan tinggi, menurut Chambers yang dikutip Alhumami, antara lain juga memiliki peranan khusus, yaitu: (1) fungsi riset, terkait perkembangan ilmu pengetahuan dan penemuan ilmiah (scientific innovation); (2) fungsi pengajaran, terkait pelatihan tenaga terampil dan berkualitas tinggi; (3) fungsi pengabdian, terkait layanan jasa bagi masyarakat; (4) fungsi penyiapan individu sebagai warga negara yang baik guna membangun masyarakat beradab dan demokratis; dan (5) fungsi kontrol sosial, kritik publik, dan menjaga moral agar perilaku masyarakat tetap merujuk nilai-nilai etika sosial yang berlaku umum. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang sesuai dengan tuntutan jaman, maka diperlukan perangkat sivitas akademika yang memadai. Salah satu sivitas akademika yang turut mendorong terwujudnya visi dan misi perguruan tinggi adalah tersedianya tenaga pengajar yang andal dan mempunyai dedikasi tinggi.

Suatu Perguruan Tinggi harus mempunyai Tata Kelola yang baik (good governance, karena tata kelola ini berfokus pada pengendalian dan pengontrolan baik struktur organisasi, tugas fungsi personil, mekanisme tata kelola dan kepemimpinan. Tata kelola ini apabila dilaksanakan dengan benar, sesuai dengan kaidah yang telah ditetapkan, maka akan mendorong dosen untuk bekerja secara profesional, karena struktur organisasi jelas, tugas-tugas, fungsi personil dan mekanismenya jelas dan diterapkan. Serta kepemimpinan manajemen memihak kepada staf pengajar. Tata kelola yang berlangsung dengan baik dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif, sehingga akan mendorong dosen lebih giat lagi dalam bekerja. Lingkungan kerja yang kondusif, selanjutnya akan mendorong dosen rela dan bersedia melakukan aktivitas yang mengembangkan, mengerahkan dan memelihara perilaku tertentu yang memberikan kontribusi konkret bagi penyelesaian pekerjaan. Namun demikian apabila pengendalian dan pengontrolan menyimpang dari aturan-aturan yang telah ditetapkan semula, maka akan mempengaruhi kinerja dosen menjadi tidak profesional.

Seorang dosen dalam melaksanakan tugasnya dapat menjadi nara sumber ilmu pengetahuan, dan juga sebagai agen pembelajaran, akan membentuk kepribadian

dan dapat mencerdaskan mahasiswanya secara berkesinambungan.

Sesuai yang tertera di dalam UURI No.14 tahun 2005 (pasal 1 ayat 2), dan PPRI No.37 tahun 2009 (pasal 1,ayat 1) Dosen adalah pendidik profesional dengan tugas utama mentransformasikan,mengembangkan, dan menyebar luaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, maka dipundak dosen tujuan-tujuan pendidikan diharapkan dapat dicapai. Melalui tri dhama perguruan tinggi (pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat) dapat dicapai sumber daya manusia yang berkualitas sesuai tuntutan zaman. Seorang dosen yang berhasil melaksanakan tugas pokoknya dengan baik, perlu memiliki kompetensi akademik yang tinggi. Hal ini menuntut keahlian yang tinggi karena dosen harus menyampaikan ilmu pengetahuan, teknologi, keterampilan, dan pengalamannya kepada mahasiswa yang butuh respons positif dari mahasiswa. Sehingga persyaratan akademik seorang dosen pada dasarnya menjadi tuntutan profesi yang harus dipenuhi jika yang bersangkutan ingin berhasil dalam melaksanakan tugas profesionalitasnya.

Tingkat kinerja dan kualitas dosen di Indonesia pernah menjadi sorotan dunia, sebagaimana studi yang dilakukan oleh Asia Week dalam Asia's Best Universities

(2000) membuktikan bahwa kualitas dosen di Indonesia masih sangat rendah dan belum memadai. Dari 77 perguruan tinggi terbaik di kawasan Asia dan Australia, ternyata kualitas dosen Universitas Indonesia (UI) Jakarta, hanya menempati posisi urutan ke-62, sedangkan Universitas Diponegoro (Undip) Semarang di peringkat ke-76, dan urutan yang paling bawah adalah Universitas Gajah Mada Yogyakarta (UGM) dengan peringkat ke-77.

Rendahnya profesionalitas dosen, akan berdampak terhadap mutu layanan pendidikan yang diberikan institusi. Mutu layanan pendidikan yang diberikan lembaga perguruan tinggi sangat mempengaruhi penilaian yang diberikan pelanggan. Fakta yang terjadi dewasa ini, mutu layanan pendidikan kurang mendapat dukungan profesionalitas dosen, dan belum sepenuhnya menggunakan standar pelayanan yang bermutu tinggi, yang memenuhi unsur Keberwujudan (Tangible),Empati (Empaty), Daya Tanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability), dan Jaminan (Assurance), selain dari pada itu tata kelola Universitas juga mempengaruhi mutu layanan pendidikan.

Mutu layanan sebuah lembaga perguruan tinggi juga berhubungan dengan tata kelola lembaga yang baik (good governance), karena tata kelola ini berfokus pada pengendalian dan pengontrolan baik struktur organisasi, tugas fungsi personil,

mekanisme tata kelola dan kepemimpinan. Tata kelola ini bila dilaksanakan dengan benar sesuai dengan kaidah yang telah ditetapkan, maka akan mendorong dosen untuk bekerja lebih baik, karena struktur organisasinya jelas, tugas-tugas dan fungsi personilnya dan mekanismenya jelas dan diterapkan. Serta kepemimpinan manajemen memihak pada staf pengajar. Tata kelola yang berlangsung dengan baik dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif, sehingga akan mendorong dosen lebih giat dalam bekerja. Lingkungan kerja yang kondusif tentunya akan mendorong dosen rela dan bersedia melakukan aktivitas yang membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku tertentu yang memberikan kontribusi konkret bagi penyelesaian pekerjaan. Namun demikian apabila pengendalian dan pengontrolan terjadi penyimpangan dari aturan-aturan yang telah ditetapkan, maka tentu saja akan mempengaruhi kinerja dosen.

Untuk mewujudkan Perguruan Tinggi yang bermutu, diperlukan lembaga pendidikan yang dapat menggerakkan semua stakeholder pendidikan untuk bersama-sama merencanakan dan menggagas visi, misi, lembaga pendidikan untuk kemudian secara bersama-sama pula merealisasikannya, sehingga terwujud lembaga pendidikan yang bermutu yang menjadi harapan semua pihak.

Profesionalitas dosen, dapat dilihat dari kompetensi yang dimiliki seorang dosen. Fakta di lapangan menunjukkan masih banyak staf pengajar (dosen) yang bukan lulusan dari Perguruan Tinggi Pendidikan, sehingga banyak yang tidak memahami karakteristik kerja dosen. Ketidaktahuan ini akan merupakan shock bagi dosen non-kependidikan. Sebagai contoh adalah faktor variasi keterampilan atau keragaman. Variasi keterampilan memungkinkan dosen untuk melaksanakan bidang tugas yang berbeda yang seringkali mengharuskan adanya keterampilan yang berbeda-beda. Menjadi dosen memang bukan segala-galanya, profesi ini memang unik, tugas-tugas dan karakteristik pekerjaannya juga beragam dari dosen satu dengan dosen yang lain. Karakteristik pekerjaan dapat mempengaruhi sikap dan perilaku dosen terhadap tugas-tugasnya. Pekerjaan yang sangat beragam dipandang oleh seorang dosen sebagai yang lebih menantang karena mencakup beberapa jenis keterampilan. Pekerjaan seperti ini juga meniadakan kemonotonan yang timbul dari setiap aktivitas yang berulang. Profesionalitas adalah pekerjaan (profesi) atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan menjadi sumber penghasilan kehidupannya yang memerlukan keahlian, kemahiran, atau kecakapan yang memenuhi standar untuk ilmu norma tertentu serta memerlukan pendidikan profesi.

Mutu layanan sebuah lembaga perguruan tinggi juga berhubungan dengan tata kelola lembaga yang baik (good governance), karena tata kelola ini berfokus pada pengendalian dan pengontrolan baik struktur organisasi, tugas fungsi personil, mekanisme tata kelola dan kepemimpinan. Tata kelola ini bila dilaksanakan dengan benar sesuai dengan kaidah yang telah ditetapkan, maka akan mendorong dosen untuk bekerja lebih baik, karena struktur organisasinya jelas, tugas-tugas dan fungsi personilnya dan mekanismenya jelas dan diterapkan. Serta kepemimpinan manajemen memihak pada staf pengajar. Tata kelola yang berlangsung dengan baik dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif, sehingga akan mendorong dosen lebih giat dalam bekerja. Lingkungan kerja yang kondusif tentunya akan mendorong dosen rela dan bersedia melakukan aktivitas yang membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku tertentu yang memberikan kontribusi konkret bagi penyelesaian pekerjaan. Namun demikian apabila pengendalian dan pengontrolan terjadi penyimpangan dari aturan-aturan yang telah ditetapkan, maka tentu saja akan mempengaruhi kinerja dosen.

Untuk mewujudkan Perguruan Tinggi yang bermutu, diperlukan lembaga pendidikan yang dapat menggerakkan semua stakeholder pendidikan untuk bersama-sama merencanakan dan

menggagas visi, misi, lembaga pendidikan untuk kemudian secara bersama-sama pula merealisasikannya, sehingga terwujud lembaga pendidikan yang bermutu yang menjadi harapan semua pihak. Sebuah profesi merupakan pekerjaan yang menuntut kemampuan teknik dan prosedur intelektual yang harus di pelajari secara sengaja yang kemudian digunakan untuk kemaslahatan orang lain. (Raka Jono, 2008:26).

Latar belakang masalah seperti ini, perlu pembuktian secara ilmiah agar dapat di temukan kesimpulan yang tepat. Memang belum pernah diadakan penelitian yang spesifik mengenai tata kelola universitas dan profesionalitas dosen dalam kaitannya dengan mutu layanan pendidikan, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan hubungan tata kelola universitas dan profesionalitas dosen dengan mutu layanan pendidikan.

Dalam bidang pendidikan, yang dimaksud dengan mutu layanan yang baik memiliki pengertian sesuai dengan makna yang terkandung dalam siklus pembelajaran. Karakteristik mutu jasa menurut Edward Sallis (2006:63) lebih sulit untuk mendefinisikan mutu produk, karena karakteristik mutu jasa mencakup beberapa elemen subyek yang penting. Sebab-sebab terjadi mutu produk yang jelek dan rusak tidak sama dengan sebab-sebab yang ada pada jasa. Produk sering rusak disebabkan

oleh kesalahan bahan dan komponen yang jelek, desain produk yang rusak atau mungkin tidak sesuai dengan spesifikasi. Mutu jasa yang jelek, di satu sisi, biasanya secara langsung dinisbatkan pada kelakuan atau sifat pekerja. Mereka berkelakuan dan bersikap sedemikian disebabkan karena kurangnya pelatihan dan perhatian. Karakteristik sikap dan mutu jasa seyogyanya dimunculkan dalam pikiran kita pada saat mendiskusikan mutu pendidikan. Sementara Juran (2002) mendefinisikan kualitas atau mutu sebagai kecocokan untuk penggunaan (fitness for use) bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna. Selanjutnya Sallis (2003) mengemukakan bahwa dalam konsep relatif tentang mutu, sesuatu barang atau jasa dikatakan berkualitas bukan hanya memenuhi spesifikasinya yang ditentukan (fitness to use) tetapi juga harus memenuhi standar yang ada (fitness to standar) serta sesuai keinginan pelanggan (customers requirement). Adanya otonomi di bidang pendidikan memberikan keleluasaan pada lembaga pendidikan untuk mengelola pendidikan sesuai dengan tuntutan zaman dan pasar global serta mengoptimalkan upaya pembinaan dan pengarahan yang berkesinambungan (sustainable) dalam rangka mewujudkan mutu layanan. Secara ringkas dapat disebutkan beberapa kata kunci pengertian mutu layanan, yaitu:

sesuai standar (Fitness to standar), sesuai penggunaan pasar/ pelanggan (fitness to use), sesuai perkembangan kebutuhan (fitness to latent requirements), dan sesuai lingkungan global (fitness to global environmental requirements).

Keberadaan mutu layanan sekolah adalah panduan sifat-sifat layanan yang diberikan yang menyamai atau melampaui harapan serta kepuasan pelanggannya, baik yang tersurat maupun tersirat. Pelanggan sekolah dikategorikan ke dalam dua macam, yaitu pelanggan internal (Pengajar/dosen dan karyawan/sekretariat) dan pelanggan eksternal (Peserta didik/ Mahasiswa, Orang tua mahasiswa, Pemerintah, dan Masyarakat) disebut stakeholder. Sedangkan yang dimaksud dengan sekolah bermutu adalah lembaga yang mampu memberikan layanan sesuai atau melebihi harapan dosen, karyawan, peserta didik/mahasiswa, penyandang dana (Orang tua, Masyarakat, Pemerintah). Keberadaan mutu suatu lembaga pendidikan adalah panduan sifat-sifat layanan yang diberikan menyamai atau melebihi harapan serta kepuasan pelanggannya, baik yang tersurat maupun yang tersirat. Untuk mengupayakan agar layanan yang diberikan itu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, maka berbagai jenis pelayanan dan pelanggannya masing-masing perlu dipilih-pilih. Dalam rangka menjaga mutu layanan pendidikan

diperlukan adanya konsep penjaminan mutu, yang merupakan suatu cara dalam mengelola suatu organisasi yang bersifat komprehensif dan terintegrasi yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten, dan dapat mencapai peningkatan secara terus menerus dalam setiap aspek aktivitas organisasi. Proses penjaminan mutu dilakukan dengan terlebih dahulu menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penerapan penjaminan mutu ada yang bersifat formal dan ada yang bersifat in-formal. Penjaminan mutu formal dilakukan oleh lembaga yang ada di luar organisasi (eksternal) yang bersifat independen yang secara khusus menjalankan evaluasi terhadap terpenuhinya standar mutu untuk akreditasi atau sertifikasi. Sedangkan penjaminan mutu yang bersifat informal dilakukan oleh suatu gugus tugas penjaminan mutu (quality circle) dalam lingkungan organisasi itu sendiri (internal), dengan tugas utamanya adalah menentukan standar mutu, sistem penilaian dan/ atau audit mutu dan mengembangkan instrumen untuk melakukan penilaian atau audit tersebut.

Mutu memiliki pengertian yang bervariasi ditunjukkan dengan implikasi yang berbeda-beda pada masing-masing orang atau organisasi. Mutu menurut Depdiknas:2001 adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya

dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau yang tersirat. Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup input, proses, output. Menurut Joromen (2007:4), mutu adalah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Setiap rangkaian kerja merupakan proses yang unik memberikan sumbangan pada penciptaan keluaran. Standar mutu UHAMKA telah disusun pada tahun 2012 dengan melibatkan dosen, pimpinan, tenaga kependidikan dan para pakar. Standar mutu UHAMKA terdiri dari 15 standar, yaitu: (1) Pembinaan Iman dan Taqwa; (2) Pengelolaan Lembaga; (3) Pengembangan kurikulum; (4) Proses pembelajaran; (5) Penciptaan Suasana Akademik; (6) Pembinaan Kemahasiswaan; (7) Kompetensi Kelulusan; (8) Dosen dan Ketenaga Kependidikan; (9) Pembiayaan; (10) Sarana dan Prasarana; (11) Sistem Informasi; (12) Penelitian dan Publikasi Ilmiah; (13) Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat; (14) Kerjasama Dalam dan Luar Negeri; (15) Evaluasi Kinerja. Standar mutu UHAMKA ini merupakan acuan bagi setiap komponen penyelenggaraan pendidikan di UHAMKA. Bilamana setiap komponen penyelenggaraan pendidikan mencapai standar mutu atau melebihi standar mutu untuk masing-masing rangkaian kerja maka hasil akhirnya adalah produk yang bermutu. Sementara itu

berdasarkan riset SERVQUAL (Zithml.2003: 93) mengemukakan tentang lima dimensi kriteria pelanggan dalam menilai kualitas jasa/ pendidikan, yang bisa disingkat menjadi TERRA, yaitu: (1) Tangible (keberwujudan): seperti apa terlihat fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi penyedia jasa tersebut? Keberwujudan merupakan bukti langsung dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) Empaty (Empati): adalah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan; (3) Responsiveness (Daya Tanggap) adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) Reliability (kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan; (5) Assurance (Janinan) adalah mencakup kemampuan, kesopanan dalam melayani pelanggan, dan sifat dapat di percaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu- raguan.

Para ahli manajemen telah banyak mengemukakan pengertian Manajemen Mutu Terpadu (MMT) dalam hal ini dikemukakan beberapa definisi saja sebagai kerangka kajian selanjutnya . Gasperz (2001:146) mengemukakan bawa “*Total Quality Management is a philosophy and*

methodology which assists institutions to manage change and to set their own agendas for dealing with plethora of new external pressure Nyata sekali, bahwa pendapat tersebut menunjukkan bahwa MMT bukan sekedar prosedur atau tahapan-tahapan dalam menyelesaikan suatu masalah, tetapi sebuah filsafat dan metodologi untuk membantu lembaga dalam menghadapi perubahan agar selalu sesuai dengan kebutuhan dan harapan pihak-pihak luar atau stakeholder.

TQM memerlukan adanya suatu perubahan kultur atau budaya, Ini terkenal mudah diucapkan tapi sulit untuk diwujudkan karena membutuhkan waktu yang cukup lama. TQM membutuhkan perubahan sikap dan metode. Staf dalam suatu institusi pendidikan harus memahami dan melaksanakan pesan moral TQM agar bisa membawa dampak positif. Bagaimanapun juga, perubahan kultur tidak hanya bicara tentang merubah perilaku staf, tapi juga memerlukan perubahan dalam metode mengarahkan sebuah institusi. Perubahan metode tersebut ditandai dengan sebuah pemahaman bahwa orang menghasilkan mutu. Produk yang bermutu pasti dihasilkan oleh proses yang bermutu pula. Untuk dapat mencapai proses yang bermutu yang dipahami oleh semua komponen organisasi. Dengan dipahami filosofi tersebut, seluruh komponen organisasi akan selalu melakukan pekerjaan

sebaik mungkin, sehingga dapat terhindar dari berbagai kesalahan dalam meningkatkan efisiensi. Sallis (2001: 79) berpendapat bahwa ada dua hal penting yang diperlukan staf untuk menghasilkan mutu. *Pertama*, staf membutuhkan sebuah lingkungan yang cocok untuk bekerja, yang didapat melalui peralatan yang memadai dan sistem serta prosedur yang baik, yang mampu meningkatkan kemampuan staf secara tepat dan efektif. Kedua, untuk melakukan pekerjaan dengan baik, staf memerlukan pemimpin yang dapat mendukung dan menghargai prestasi yang dicapai.

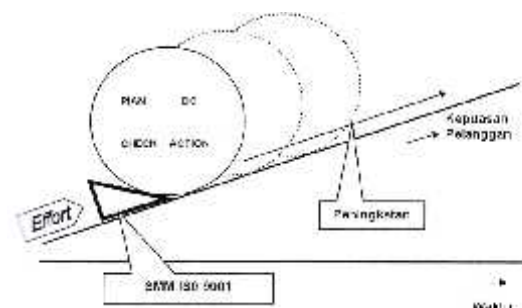
Adapun organisasi harus selalu meningkatkan secara terus-menerus efektivitas keberlangsungan dari Sistem Manajemen dengan mendorong dan mendukung dosen dan staf untuk melakukan perbaikan-perbaikan dalam lingkup kerja mereka. Menurut Gaspersz (2001:275) metode Peningkatan Terus-menerus seperti : PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) atau DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) digunakan untuk mengidentifikasi area perbaikan atau peningkatan terus menerus itu. Proses perbaikan harus mencakup tindakan-tindakan yang diambil untuk menangani keluhan-keluhan, saran-saran, dan komentar-komentar dari pelanggan, karyawan, pemasok dan pihak-pihak yang terkait. Tindakan korektif yang diambil

disesuaikan dengan dampak permasalahan yang ditemui.

Ada beberapa tahap yang harus dilakukan dalam penggunaan model PDCA cycle:

- 1) Plan (rencanakan), meletakkan sasaran dan proses yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan spesifikasi.
- 2) Do (laksanakan), artinya melaksanakan perencanaan proses yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 3) Check (evaluasi), memantau dan mengevaluasi proses dan hasil terhadap sasaran dan melaporkan hasilnya.
- 4) Action (tindak lanjut), menindak lanjut hasil untuk perbaikan.

Ke-empat model PDCA menurut Sobana (2012:17) sebagaimana gambar di bawah ini, memberikan kemudahan bagi pemimpin organisasi untuk mengendalikan jalannya roda manajemen organisasi. Model PDCA dapat diterapkan di lembaga pendidikan (Universitas), karena dapat dijadikan pedoman untuk peningkatan kualitas manajemen pembelajaran.



Gambar: 2.1. PDCA (Plan,Do,Check, Action)

Sumber: Sobana 2011."Tips memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 , hal. 17

Mutu layanan pendidikan dalam proses pendidikan dan hasil pendidikan yang bermutu menurut Rusman (2009: 555) adalah input, seperti tersedianya bahan ajar (kognitif, afektif, dan psikomotorik), proses seperti metodologi (bervariasi sesuai kemampuan dosen), sarana sekolah, dukungan administrasi(prasarana), sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif. Pencapaian kriteria standar mutu layanan pendidikan adalah pencapaian mutu yang baik menurut Daming dalam Nurazim (2011:54) pengertian mutu berarti pemecahan untuk mencapai penyempurnaan terus menerus, yang dalam dunia pendidikan ditetapkan sebagai berikut: a) anggota dewan sekolah dan administrator harus menetapkan tujuan pendidikan, b) menekankan upaya pemecahan kegagalan pada siswa, c) menggunakan kontrol statistik untuk membantu memperbaiki outcome mahasiswa dan administratif. Oleh sebab itu, diperlukan kepercayaan, kerjasama, dan pengelolaan kepemimpinan yang kuat sebagai pondasi dalam meningkatkan kualitas lulusan sebagai wujud dari kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Stanley .J.Spanbauer dalam Suhardan(2012:153) menjelaskan masalah peningkatan mutu pendidikan bukanlah hal yang mudah banyak aspek yang saling berkaitan yaitu”*Quality improvement in*

education should not be viewed as a quick fix process. It is a long term effort require organizational change and restructuring”

Mutu Pendidikan hasil dari mutu layanan pendidikan mempunyai kontinum dari rendah ke tinggi sehingga berkedudukan sebagai suatu variabel, dalam kontek pendidikan sebagai suatu sistem, variabel mutu layanan pendidikan dapat di pandang sebagai variabel bebas yang berhubungan dengan banyak faktor seperti tata kelola universitas, profesionalitas dosen, iklim organisasi, kepemimpinan, disiplin dosen, anggaran, kecukupan fasilitas belajar dan lain sebagainya.

Berdasarkan pendapat Stanley berarti bahwa banyak aspek yang berkaitan dengan kualitas pendidikan, dan suatu pandangan komprehensif mengenai kualitas pendidikan merupakan hal yang penting dalam memetakan kondisi pendidikan secara utuh, meskipun dalam praktis, titik tekan dalam melihat kualitas bisa berbeda – beda sesuai dengan maksud dan tujuan suatu kajian atau tinjauan. Kualitas layanan pendidikan bukanlah sesuatu yang terjadi dengan sendirinya, tetapi merupakan hasil suatu proses pendidikan,jika suatu proses pendidikan berjalan baik, efektif dan efisien, maka terbuka peluang yang sangat besar memperoleh hasil pendidikan yang berkualitas.

Profesionalitas dosen menurut Kunandar (2007:45) mengandung

pengertian kegiatan atau usaha untuk meningkatkan kompetensi dosen ke arah yang lebih baik dalam berbagai aspeknya demi terselenggaranya optimalisasi pelayanan kegiatan atau pekerjaan profesi. Menurut Kunandar profesionalitas berasal dari kata profesi yang artinya suatu bidang pekerjaan yang ingin atau akan ditekuni oleh seseorang. Profesi juga diartikan sebagai suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mensyaratkan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh dari pendidikan akademis yang intensif. Jadi profesi adalah suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian tertentu.

Menurut Moh.Surya (2007:45) membedakan pengertian profesionalisme dengan profesionalitas, istilah “profesionalisme” adalah mengacu kepada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya. Hal ini akan terwujud pada sikap mental dan komitmen dosen terhadap perwujudan kualitas profesionalnya, sedangkan “profesionalitas” adalah sebutan terhadap kualitas sikap para anggota suatu profesi terhadap profesinya yang mengandung derajat pengetahuan dan keahlian yang dimiliki untuk dapat melaksanakan tugas-tugasnya, sikap, pengetahuan, sehingga profesionalitas menggambarkan suatu “keadaan” yang dilihat dari derajat keprofesian seseorang

melalui sikap, pengetahuan, dan keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya. Undang-undang Nomor 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen Bab III pasal 7 bahwa profesi guru dan profesi dosen merupakan bidang pekerjaan khusus yang dilaksanakan berdasarkan prinsip sebagai berikut: (a) memiliki bakat, minat, panggilan jiwa, dan idealisme; (b) memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pendidikan, keimanan, ketakwaan, dan akhlak mulia; (c) memiliki kualifikasi akademik dan latar belakang pendidikan sesuai dengan bidang tugas; (d) memiliki kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas; (e) memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan tugas keprofesionalan; (f) memperoleh penghasilan yang ditentukan sesuai dengan prestasi kerja; (g) memiliki kesempatan untuk mengembangkan keprofesionalan secara berkelanjutan dengan belajar sepanjang hayat; (h) memiliki jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas keprofesionalan; dan (i) memiliki organisasi profesi yang mempunyai kewenangan mengatur hal-hal yang berkaitan dengan tugas keprofesionalan. Martinis Yamin (2007:3) berpendapat bahwa “profesi” mempunyai pengertian seseorang yang menekuni pekerjaan berdasarkan keahlian, kemampuan, teknik, dan prosedur berlandaskan intelektual. Tilaar (2004:86) menjelaskan bahwa “seorang profesional

menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan profesi atau dengan kata lain memiliki kemampuan dan sikap sesuai dengan tuntutan profesinya. Seorang profesional menjalankan kegiatan berdasarkan profesionalitas, dan bukan secara amatiran. Profesionalitas bertentangan dengan amatiran. Seorang profesional akan terus menerus meningkatkan mutu karyanya secara sadar, melalui pendidikan dan pelatihan.

Moh.Surya (2007) membedakan pengertian antara istilah “profesionalisme” dengan “profesionalitas”, yaitu mengacu kepada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya. Hal ini akan terwujud pada sikap mental dan komitmen dosen terhadap perwujudan kualitas profesionalnya, sedangkan “profesionalitas” adalah sebutan terhadap kualitas sikap para anggota suatu profesi terhadap profesinya yang mengandung derajat pengetahuan dan keahlian yang dimiliki untuk dapat melaksanakan tugas-tugasnya, sikap, dan pengetahuan, sehingga profesionalitas menggambarkan suatu “keadaan” yang dilihat dari derajat keprofesian seseorang melalui sikap, pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya.

Pengertian Tata Kelola tidak sama dengan manajemen, hal ini dijelaskan oleh

Bargh et.al (1996), bahwa dalam konteks tata kelola perguruan tinggi, tata kelola (governance) tidak sama dengan manajemen (management), karena tata kelola dalam operasionalnya berhubungan dekat dengan perdebatan yang luas mengenai manajerialisme, kolegialitas dan pertanggung jawaban. Menurut Tricker (1984), dalam kaitannya dengan pendidikan tinggi, peran tata kelola (governance) tidak berhubungan dengan bisnis perusahaan, tetapi dengan memberikan pengarahan secara keseluruhan terhadap perusahaan, dengan mengatur dan mengendalikan tindakan-tindakan eksekutif manajemen dan dengan memuaskan harapan legitimasi untuk pertanggung jawaban dan regulasi oleh kepentingan di luar batas-batas perusahaan. Jika manajemen mengejar bisnis, maka tata kelola melihat hal itu telah berjalan dengan benar. Lebih lanjut dikemukakan oleh Tricker bahwa tata kelola memiliki 4 dimensi, yaitu: Pengarahan (*direction*), Manajemen eksekutif (*executive management*), Pertanggung jawaban (*accountability*), dan Supervisi (*Supervision*). Clark (1998) membatasi kata *governance* dengan *the act or manner of governing*. Artinya, kegiatan atau cara memimpin/ mengatur dan memerintah. Dijelaskan lebih lanjut oleh pakar pendidikan ini (Clark), dengan menyatakan bahwa tata kelola dipandang dari sudut perhatian manajer dalam menciptakan cara-

cara memimpin yang baik, dan dilihat dari sudut akademik yang berkepentingan memberi pengaruh terhadap berbagai keputusan manajemen. Dengan demikian governance memiliki dimensi internal dan eksternal. Syakhroza (2005), membahas konsepsi governance dari sudut pandang organisasi sebagai “*open system*. Dalam kaitan ini individu maupun kelompok (Universitas) yang berhubungan dengan suatu aktivitas (pendidikan/pengajaran) harus menjaga hubungannya melalui ketaatan pada berbagai aturan dalam suatu sistem atau lingkungan dimana institusi tersebut berada. Dengan dasar ini Balderston (1995) mendefinisikan *governance* sebagai suatu kesatuan yang menyeluruh mencakup aspek budaya, hukum, dan kelengkapan institusional lainnya berupa mekanisme yang didasarkan pada konsep pengendalian organisasi dan sistem akuntabilitas dari pihak yang memegang kendali.

Sejalan dengan uraian di atas perlu pembuktian secara ilmiah agar dapat di temukan kesimpulan yang tepat. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan hubungan tata kelola universitas dan profesionalitas dosen dengan mutu layanan pendidikan.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan teknik korelasional. Variabel penelitian

meliputi dua variabel bebas, yaitu tata kelola Universitas (X1), dan profesionalitas dosen (X2), sedangkan variabel terikatnya adalah mutu layanan pendidikan (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dosen yang mengajar di Sekolah pascasarjana UHAMKA sebanyak 60 orang dosen. Dengan ketentuan untuk uji coba sebanyak 30 orang dosen dan untuk penelitian sebanyak 30 orang dari dosen yang berbeda.

Sampel adalah sebagian atau seluruh dari populasi yang menjadi objek/subjek penelitian dan karakteristik yang dapat mewakili. Atau dapat dikatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Untuk memperoleh data empiris mengenai variabel yang di analisis, dalam penelitian ini digunakan seperangkat instrumen berbentuk angket (kuesioner). Kuesioner digunakan untuk menjangkau data dari Hubungan Tata Kelola Universitas, dan Profesionalitas dosen dengan Mutu Layanan Pendidikan di Sekolah Pascasarjana UHAMKA.

Konsep yang mendasari penyusunan instrumen berdasarkan dimensi dan indikator dari sintesis teori-teori dari masing-masing variabel tersebut. Selanjutnya dibuat kisi-kisi instrumen. Dari kisi-kisi instrumen tersebut di jabarkan ke dalam pernyataan yang disebut butir-butir

instrumen, dengan menggunakan skala likert yang memiliki 5 (lima) kategori pilihan jawaban yaitu (1) selalu; (2) sering; (3) jarang; (4) kadang-kadang; (5) tidak pernah. Kategori positif diberikan skor nilai 5 sampai dengan 1, sedangkan kategori negatif diberikan skor 1 sampai 5.

Teknik analisis data menggunakan bantuan SPSS 14.0 for windows statistik, yang digunakan dalam analisis data variabel penelitian mutu layanan pendidikan Sekolah Pascasarjana Uhamka, mengacu pada standar mutu layanan Uhamka (Y); Tata-kelola univ\ersitas (X1) dan Profesionalitas dosen (X2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Penelitian ditampilkan dalam deskripsi data dari ketiga variabel yang diteliti adalah Tata Kelola Universitas (X₁), Profesionalisme Dosen (X₂) dan Mutu Layanan Pendidikan (Y) terlebih dahulu dilakukan uji pendahuluan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas. Deskripsi data dimaksudkan untuk mendeskripsikan variabel Mutu Layanan Pendidikan (Y), Tata Kelola Universitas (X₁) dan Profesionalisme Dosen (X₂). Deskripsi data tersebut meliputi ukuran pemusatan data dan ukuran penyebaran data. Ukuran pemusatan data meliputi rata-rata (*mean*), *median* (Md), dan *Modus* (Mo), sedangkan ukuran penyebaran data meliputi

range, simpangan baku, varians dan distribusi frekuensi yang disertai histogram.

Melalui data yang dikumpulkan dari 30 responden, diperoleh skor rentangan **Mutu Layanan Pendidikan (Y)** antara 102 – 142, rata-rata (M) 123,27 simpangan baku (SD) 9,82 , modus (Mo) 119 median (Me) 120,5 dan varians 96,34. Distribusi variabel Mutu Layanan Pendidikan disajikan pada tabel berikut. Dari tabel ini dibuat histogram dengan *SPSS 19 for Window*.

Tabel 4.4

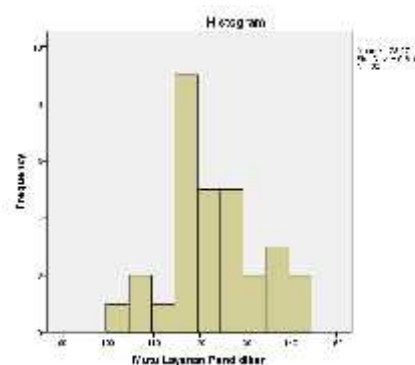
Distribusi Frekuensi Skor Mutu Layanan Pendidikan

Statistics

Mutu Layanan Pendidikan

N	Valid	30
	Missing	0
Mean		123.27
Median		120.50
Mode		119
Std. Deviation		9.815
Variance		96.340
Minimum		102
Maximum		142
Sum		3698

Dari distribusi data itu dapat disajikan histogram sebagai berikut:



Gambar 4.2
Histogram Skor Mutu Layanan Pendidikan

Dari histogram pada gambar 1 di atas jelas terlihat bahwa nilai rata-rata (123,27), median (120,5), dan modus (119) dari distribusi skor Mutu Layanan Pendidikan terletak pada satu bagian histogram yang sama dan memiliki nilai tengah 120,5 dan mendekati modus yaitu 119. Fakta ini menunjukkan bahwa data Mutu Layanan Pendidikan ini diprediksikan berdistribusi normal, dan ditunjukkan dengan histogram yang cenderung berbentuk simentris. Namun untuk mengetahuinya secara pasti tetap diperlukan pengujian distribusi data sebagai salah satu pengujian persyaratan statistik.

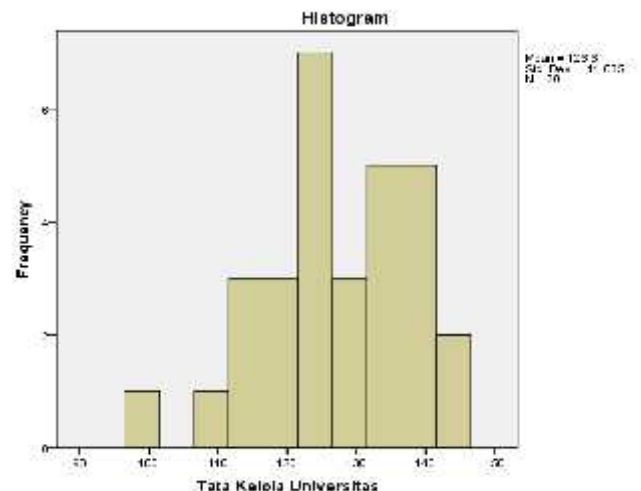
Melalui data yang dikumpulkan dari 30 responden, diperoleh skor rentangan **Tata Kelola Universitas (X1)** antara 99 – 143, rata-rata (M) 126,60 simpangan baku (SD) 11,035 modus (Mo) 132 median (Me) 126,50 dan varians 121,766. Sebaran data variabel Tata Kelola Universitas (X1) dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Skor Tata Kelola Universitas (X1)
Statistics

Tata Kelola Universitas		
N	Valid	30
	Missing	0
Mean		126.60
Median		126.50
Mode		132
Std. Deviation		11.035
Variance		121.766

Minimum	99
Maximum	143
Sum	3798

Berdasarkan tabel di atas, dapat disusun histogram Tata Kelola Universitas (X1) sebagai berikut :



Gambar 4.3.
Histogram Frekuensi Skor Tata Kelola Universitas (X1)

Dari histogram pada gambar 4.2 di atas jelas terlihat bahwa nilai rata-rata (126,6), median (126,5), dan modus (132) dari distribusi skor hasil Tata Kelola Universitas terletak pada satu bagian histogram yang sama dan memiliki nilai tengah 126,5 dan mendekati modus yaitu 132. Fakta ini menunjukkan bahwa data Tata Kelola Universitas ini diprediksikan berdistribusi normal, dan ditunjukkan dengan histogram yang cenderung berbentuk simentris. Namun untuk mengetahuinya secara pasti tetap diperlukan pengujian distribusi data sebagai salah satu pengujian persyaratan statistik.

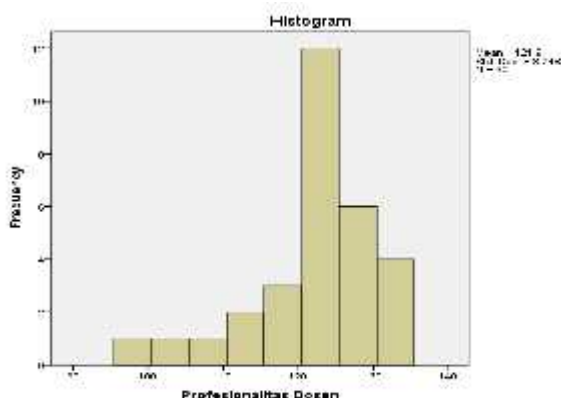
Melalui data yang dikumpulkan dari 30 responden, diperoleh skor rentangan Profesionalitas Dosen (X_2) antara 98 – 133, juga didapatkan rata-rata (M) 121,90, simpangan baku (SD) 8,248, modus (Mo) 123, median (Me) 123 dan varians 68,024. Sebaran data variabel Profesionalitas Dosen (X_2) dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.6 :
Distribusi Frekuensi Skor Profesionalitas
Dosen (X_2)

Statistics
Profesionalitas Dosen

N	Valid	30
	Missing	0
Mean		121.90
Median		123.00
Mode		123
Std. Deviation		8.248
Variance		68.024
Minimum		98
Maximum		133
Sum		3657

Berdasarkan tabel di atas, dapat disusun histogram Profesionalitas Dosen (X_2)



Gambar 3
Histogram Skor Profesionalitas Dosen

Dari histogram pada gambar 4.3 di atas jelas terlihat bahwa nilai rata-rata (121,9), median (123), dan modus (123) dari distribusi skor hasil Profesionalitas

Dosen terletak pada satu bagian histogram yang sama dan memiliki nilai tengah 123 dan modus yaitu 123. Fakta ini menunjukkan bahwa data Profesionalitas Dosen ini diprediksikan berdistribusi normal, dan ditunjukkan dengan histogram yang cenderung berbentuk simetris. Namun untuk mengetahuinya secara pasti tetap diperlukan pengujian distribusi data sebagai salah satu pengujian persyaratan statistik.

Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Normalitas)

Uji normalitas data dilakukan terhadap galat taksiran regresi Y atas X_1 dan galat taksiran regresi Y atas X_2 dengan menggunakan statistik inferensial, yaitu uji Lilliefors. Rincian setiap hasil pengujian normalitas data penelitian adalah seperti berikut.

1. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1

Untuk persamaan regresi umum $Y = a + bX_1$, diperoleh konstanta (a) = 56,109 dan slope (b) = 0,530 Oleh karena itu, persamaan regresinya adalah $Y = 56,109 + 0,530X_1$. Pengujian galat taksiran regresi Y atas X_1 menghasilkan L_{hitung} maksimum sebesar 0,663. Adapun $L_{tabel(30)}$ pada taraf nyata = 0.05 (taraf kepercayaan 95%) diperoleh nilai sebesar 0,161. Dari hasil perbandingan antaran L_{hitung} dan $L_{tabel(30)}$ ternyata $L_{hitung} > L_{tabel(30)}$, yaitu $0,663 > 0,161$. Dari hasil tersebut, H_0 ditolak dan dapat

disimpulkan bahwa galat taksiran regresi Y atas X_1 tidak berdistribusi normal.

2. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_2

Untuk persamaan regresi umum $Y = a + bX_2$, diperoleh konstanta (a) = 85,029 dan slope (b) = 0,314. Oleh karena itu, persamaan regresinya adalah $Y = 85,029 + 0,314X_2$. Pengujian galat taksiran regresi Y atas X_2 menghasilkan L_{hitung} maksimum sebesar 0,230. Adapun $L_{tabel(30)}$ pada taraf nyata = 0.05 (taraf kepercayaan 95%) diperoleh nilai sebesar 0,161. Dari hasil perbandingan antaran L_{hitung} dan $L_{tabel(153)}$ ternyata $L_{hitung} > L_{tabel(30)}$, yaitu $0,230 > 0,161$. Dari hasil tersebut, H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa galat taksiran regresi Y atas X_2 berdistribusi tidak normal.

Pengujian Hipotesis

1. Hubungan Positif antara Tata Kelola Universitas (X_1) dengan Mutu Layanan Pendidikan (Y) Rumusan hipotesis penelitian yang pertama adalah terdapat hubungan positif antara Tata Kelola Universitas (X_1) dan Mutu Layanan Pendidikan (Y). Artinya, apabila Tata Kelola Universitas tinggi, Mutu Layanan Pendidikan juga tinggi.

Dari hasil analisis regresi diperoleh bahwa hubungan antara Tata Kelola Universitas (X_1) dan Mutu Layanan Pendidikan (Y) digambarkan dengan

$$\hat{Y} = 85,029 + 0,314 X_1$$

Untuk mengetahui model persamaan regresi di atas signifikan atau tidak, dilakukan uji signifikansi dan linearitas regresi dengan analisis varians. Rangkuman hasil perhitungan uji signifikansi dan linearitas regresi antara Tata Kelola Universitas (X_1) dan Mutu Layanan Pendidikan (Y). Dari hasil tersebut, disimpulkan bahwa korelasi antara Tata Kelola Universitas dan Mutu Layanan Pendidikan signifikan dan

linear. Artinya, persamaan regresi $\hat{Y} = 85,029 + 0,314 X_1$ dapat digunakan sebagai alat untuk menjelaskan dan mengambil kesimpulan mengenai hubungan antara Tata Kelola Universitas (X_1) dan Mutu Layanan Pendidikan (X_3). Persamaan ini memiliki arti setiap kenaikan satu unit Tata Kelola Universitas akan meningkatkan 0,314 unit Mutu Layanan Pendidikan dengan konstanta 85,029. Adapun kekuatan korelasi antara Tata Kelola Universitas dan Mutu Layanan Pendidikan ini ditunjukkan dengan perhitungan koefisien korelasi dari rumus korelasi Product Moment (r_{xy}), yaitu sebesar

0,264. Untuk mengetahui koefisien korelasi di atas signifikan atau tidak, digunakan uji t. Dari hasil analisis uji t, diperoleh t_{hitung} sebesar 3,208 dan signifikansi sebesar 0,003. Artinya, hubungan antara variabel Tata Kelola Universitas dan Mutu Layanan Pendidikan disimpulkan signifikan. Koefisien determinasi sebesar 0,264 menerangkan bahwa 26,4% variansi variabel Mutu Layanan Pendidikan dijelaskan/ditentukan oleh variabel Tata Kelola Universitas. Rumusan hipotesis penelitian yang kedua adalah terdapat hubungan positif antara Profesionalisme Dosen (X_2) dan Mutu Layanan Pendidikan (Y). Artinya, apabila Profesionalisme Dosen tinggi, Mutu Layanan Pendidikan juga tinggi.

2. Dari hasil analisis regresi diperoleh bahwa hubungan antara Profesionalisme Dosen (X_2) dan Mutu Layanan Pendidikan (Y) digambarkan dengan persamaan $\hat{Y} = 85,029 + 0,314 X_2$. Untuk mengetahui model persamaan regresi di atas signifikan atau tidak, dilakukan uji signifikansi dan linearitas regresi dengan analisis variansi (uji F). Rangkuman hasil perhitungan uji signifikansi dan linearitas regresi antara Profesionalisme Dosen (X_2) dan Mutu Layanan Pendidikan (Y). Dari hasil tersebut, disimpulkan bahwa korelasi

antara Profesionalisme Dosen dan Mutu Layanan Pendidikan signifikan dan

linear. Artinya, persamaan regresi $\hat{Y} = 85,029 + 0,314 X_2$ dapat digunakan sebagai alat untuk menjelaskan dan mengambil kesimpulan mengenai hubungan antara Profesionalisme Dosen (X_2) dan Mutu Layanan Pendidikan (Y). Persamaan ini memiliki arti setiap kenaikan satu unit Profesionalitas Dosen akan meningkatkan **0,314** unit Mutu Layanan Pendidikan dengan konstanta 85,029. Dari hasil analisis uji t, diperoleh t_{hitung} sebesar 3,208 dan signifikansi sebesar 0,003. Artinya, hubungan antara variabel Profesionalitas Dosen dan Mutu Layanan Pendidikan disimpulkan signifikan. Koefisien determinasi sebesar **0,314** menerangkan bahwa 31,4 % variansi variabel Mutu Layanan Pendidikan dijelaskan/ditentukan oleh variabel Profesionalisme Dosen.

3. Hipotesis ketiga adalah terdapat hubungan positif antara Tata Kelola Universitas (X_1) dan Profesionalisme Dosen (X_2) secara bersama-sama dengan Mutu Layanan Pendidikan (Y). Rumus persamaan $\hat{Y} = 38,233 + 0,504 X_1 + 0,175 X_2$, untuk mengetahui model persamaan regresi di atas signifikan atau tidak, dilakukan uji signifikansi dan

linearitas regresi dengan analisis varians (uji F). Rangkuman hasil perhitungan uji signifikansi dan linearitas regresi antara Tata Kelola Universitas (X_1) dan Profesionalisme Dosen (X_2) dengan Mutu Layanan Pendidikan (Y). Dari hasil tersebut, disimpulkan bahwa korelasi antara Mutu Layanan Pendidikan dengan Tata Kelola Universitas dan Profesionalisme Dosen signifikan dan linear. Artinya, persamaan regresi
$$\hat{Y} = 38,233 + 0,504 X_1 + 0,175 X_2$$
 dapat digunakan sebagai alat untuk menjelaskan dan mengambil kesimpulan mengenai hubungan antara Tata Kelola Universitas (X_1) dan Profesionalisme Dosen (X_2) bersama-sama dengan Mutu Layanan Pendidikan (Y). Persamaan ini memiliki arti setiap kenaikan satu unit Tata Kelola Universitas dan satu unit Profesionalisme Dosen akan meningkatkan 0,504 unit dan 0,175 unit Mutu Layanan Pendidikan dengan konstanta 38,233.

Adapun kekuatan korelasi antara Tata Kelola Universitas (X_1) dan Profesionalisme Dosen (X_2) bersama-sama dengan Mutu Layanan Pendidikan (Y) ini ditunjukkan dengan perhitungan koefisien korelasi dari rumus korelasi Product Moment ($r_{x_1x_2}$), yaitu **sebesar 0,613**. Untuk mengetahui koefisien korelasi di atas signifikan atau tidak,

digunakan uji t. Dari hasil analisis uji t, diperoleh t_{hitung} sebesar 1,496. Artinya korelasi Tata Kelola Universitas (X_1) dan Profesionalisme Dosen (X_2) bersama-sama dengan Mutu Layanan Pendidikan (Y) disimpulkan signifikan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan, sebagai berikut:

Pertama, terdapat hubungan positif dan signifikan antara Tata Kelola Universitas dengan Mutu Layanan Pendidikan. Temuan ini memberikan makna bahwa setiap kenaikan satu unit Tata Kelola Universitas akan menaikkan pula satu unit Mutu Layanan Pendidikan sebesar 26,4%. Artinya semakin baik Tata Kelola Universitas, maka akan semakin tinggi Mutu Layanan Pendidikan; sebaliknya semakin rendah Tata Kelola Universitas, maka semakin rendah Mutu layanan pendidikan.

Kedua, terdapat hubungan positif dan signifikan antara Profesionalitas dosen dengan mutu layanan pendidikan. Temuan ini memberikan makna bahwa setiap kenaikan satu unit Profesionalitas dosen akan menaikkan satu unit mutu layanan pendidikan sebesar 31,4 %. Artinya semakin baik profesionalitas dosen, maka akan semakin tinggi Mutu Layanan Pendidikan; sebaliknya semakin rendah

profesionalitas dosen, maka semakin rendah mutu layanan Pendidikan.

Ketiga, terdapat hubungan positif dan signifikan antara Tata Kelola Universitas, Profesionalitas dosen secara bersama-sama dengan Mutu Layanan Pendidikan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik Tata Kelola Universitas, dan semakin tinggi profesionalitas dosen, maka semakin tinggi mutu layanan pendidikan. Temuan ini memberikan makna bahwa setiap kenaikan secara bersama-sama, akan menaikkan satu unit Mutu Layanan Pendidikan sebesar 50,4 %. Artinya semakin tinggi Tata Kelola Universitas dan Profesionalitas dosen, secara bersama-sama akan meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan, sebaliknya semakin rendah Tata Kelola Universitas, dan semakin buruk profesionalitas dosen, maka semakin rendah mutu layanan pendidikan. Dengan demikian mutu layanan pendidikan dapat ditingkatkan melalui tata kelola Universitas, dan profesionalitas dosen.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi, 2006 Prosedur Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta.
- Arcaco, Jerome S, 2007 Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-prinsip perumusan dan Tata Langkah penerapan, Jogjakarta: Pustaka Pelajar 4
- Arifin, 1995. Kapita Selekta Pendidikan. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Bargh, Chaterine, Peter Scott and Davis Smith, 1996, Governing Universities, London: Open University Press.
- Balderston, Frederick E. 1995. Managing Today's University: Strategies for Viability, change, and Excellence, San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- B.R. Clark, 1998. Creating Entrepreneurial Universities, Oxford: Pergamon.
- Depdiknas. 2001 Manajemen Mutu Berbasis Sekolah, Buku 1. Konsep dan Pelaksanaannya, Jakarta. Direktorat SLTP. Dirjen Dikdasmen.
- D.Suhardan, 2012. Manajemen Pendidikan. Bandung: alfabeta.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: Gramedia
- H.A.R. Tilaar, 2004. Beberapa agenda reformasi Pendidikan Nasional Dalam Perspektif Abad 21 Tera Indonesia, Jakarta.
- Jacobs, Jane, 1994. System of Survival: Dialogue On The Moral Foundation Of Commerce and Politics.
- Kunandar, 2007, Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nurazim, 2011. Gerakan menata mutu pendidikan: teori dan aplikasi. Jakarta: Ar-ruzz media.
- Rusman, 2009. Manajemen Kurikulum. Jakarta: Rajawali Pers.
- R.I. Tricker, 1984. Corporate Governance. Aldershot: Gower.
- Sagala Syaiful, 2011. Manajemen, Strategi dalam Peningkatan Mutu Pendidikan. Bandung: Alfabeta. CV.
- Surya, Mohammad, 2007, Guru profesional: Untuk Pendidikan Bermutu. Geografi.upi.edu.
- Syakhroza Akhmad, 2005. Corporate Governance: Sejarah dan Perkembangan, Teori Model, dan Sistem Governance serta Aplikasinya, Pidato Pengukuhan Guru Besar Tetap Universitas Indonesia, Jakarta: UI
- Sugoyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan*

- Kombinasi (Mixed Methods).*
Bandung: Alfabeta.
- Sobana, HE.2012. *Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*.Bandung: Alfabeta.
- Sallis, Edward.2003. *Total Quality Management in Education* .London.Kogan.
- Umiarso & Imam Gozali, 2010. *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan* Yogyakarta: IRCiSoD
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen.
- V.A.Zeithml. & M.J.Bitner.2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus a Cross the Firm*. New York: Mc.Graw-Hill Copanies.
- Yamin Martinis, 2007. *Profesionalisasi guru dan implementasi Kurikulum Berbasis Kompetensi*, Gaung Persada Press, Jakarta.